



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA JUL./SET. 2024

Florianópolis, 2024

1 APRESENTAÇÃO

O atendimento da Ouvidoria inicia-se com o contato do usuário de produtos e serviços ou do público interno da Epagri por meio do [Sistema Informatizado de Ouvidoria](#), telefone, carta, e-mail ou presencialmente. Após o registro da manifestação ou pedido no sistema, a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), diretoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE), realiza a análise preliminar da manifestação ou do pedido de acesso à informação.

As **manifestações de ouvidoria** relacionadas à Epagri são encaminhadas à Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAR), que as reencaminha para a Ouvidoria Seccional da Epagri, gerida pelo Controlador Interno e Ouvidor. Já os **pedidos de acesso à informação** são direcionados diretamente à Ouvidoria Seccional da Epagri.

A Ouvidoria da Epagri, após obter informações das unidades e áreas competentes da Epagri, encaminha a resposta pelo sistema. A Ouvidoria-Geral do Estado analisa a resposta e envia a decisão administrativa final ou a resposta ao pedido de acesso à informação ao manifestante/requerente dentro dos prazos legais¹.

Este **relatório trimestral de Ouvidoria** apresenta as manifestações e os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da Epagri no **terceiro trimestre de 2024** (julho a setembro).

As informações aqui contidas foram extraídas do [Sistema Informatizado de Ouvidoria](#), relatórios do [Portal de Dados Abertos do Estado de Santa Catarina](#) e dos [painéis dinâmicos de acompanhamento desenvolvidos pela Ouvidoria da Epagri](#).

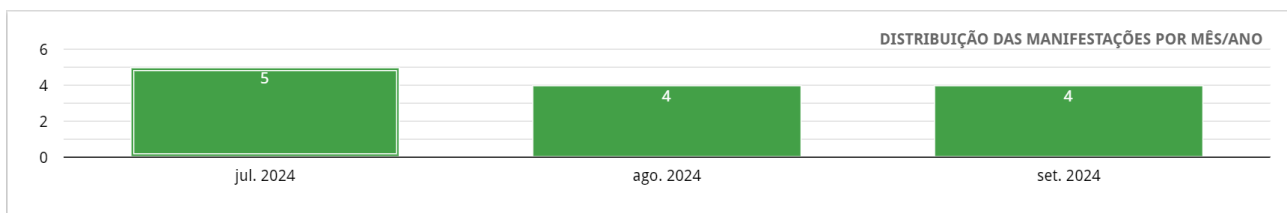
2 DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES

O **Gráfico 1** abaixo demonstra a distribuição mensal de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria da Epagri no **terceiro trimestre de 2024** (julho a setembro).

¹ **Pedidos de acesso à informação:** a informação deve ser fornecida imediatamente pela Epagri, sempre que possível. Caso contrário, o requerente deve receber uma resposta em até **20 (vinte) dias corridos**, podendo este prazo ser prorrogado por mais **10 (dez) dias**, mediante justificativa, conforme o § 1º do art. 11 da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#).

Manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões): a decisão administrativa final sobre manifestações de ouvidoria deve ser emitida no prazo de até **30 (trinta) dias corridos**, contado da data do registro da manifestação. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa e notificação ao manifestante, conforme o art. 16 da [Lei federal nº 13.460, de 2017](#).

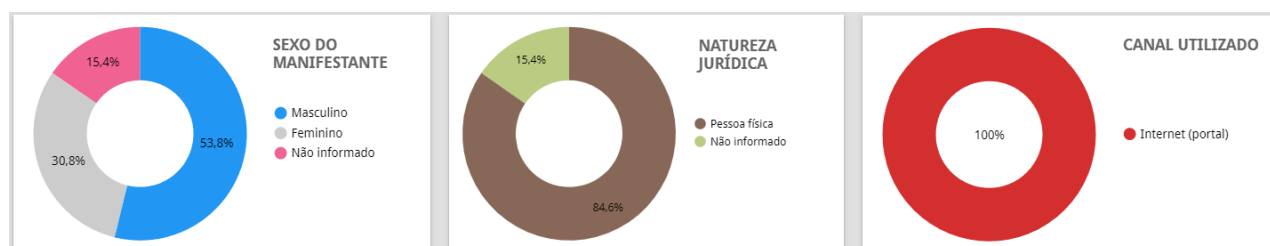
Gráfico 1 - Distribuição das manifestações – jul./set. de 2024



Neste período, a Ouvidoria recebeu **13** demandas: 3 manifestações de ouvidoria e 10 pedidos de acesso à informação. Houve uma redução no volume de demandas no **terceiro trimestre de 2024** em comparação aos trimestres anteriores, que contabilizaram **22** no primeiro e **32** no segundo trimestres.

Todas as manifestações e pedidos de acesso à informação foram encaminhados por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria ([Sistema OUV](#)). A maioria dos manifestantes/requerentes foram **pessoas físicas** do **sexo masculino**, conforme o **Gráfico 2** abaixo.

Gráfico 2 – Informações gerais dos manifestantes/requerentes



3

ANÁLISE QUANTITATIVA

3.1

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme a [Lei federal nº 13.460, de 2017](#) (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público) e seu regulamento ([Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#)), são consideradas “**manifestações**” as reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Além disso, também foram incluídos neste relatório os **pedidos de acesso à informação**, na forma da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) e do seu regulamento ([Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#)), uma vez que o **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** também é prestado pela Ouvidoria-Geral do Estado e Controle Interno e Ouvidoria da Epagri.

A principal demanda foi de **pedidos de acesso à informação** (76,9%): **10** ao total.

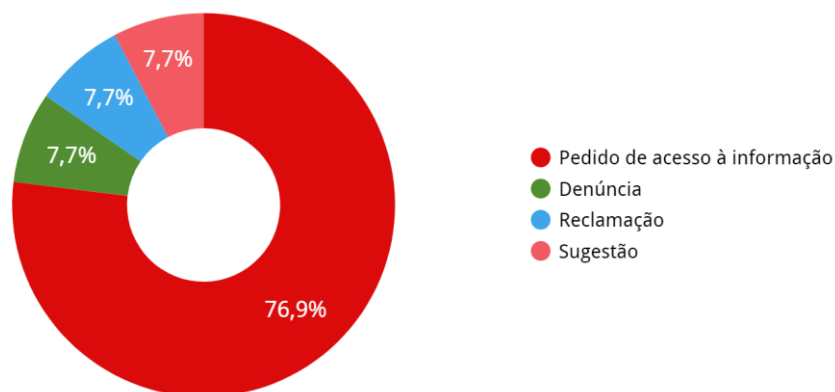
A Ouvidoria também recebeu 1 **denúncia** (7,7%), 1 **reclamação** (7,7%) e 1

sugestão no período, conforme o **Quadro 1** e **Gráfico 3** a seguir:

Quadro 1 – Tipologia das demandas

Tipo de manifestação	Total	%
1. Pedido de acesso à informação	10	76,9%
2. Denúncia	1	7,7%
3. Reclamação	1	7,7%
4. Sugestão	1	7,7%
Total geral	13	100,0%

Gráfico 3 - Tipo de manifestações




Assim como no primeiro e segundo trimestres de 2024, a principal demanda da Ouvidoria da Epagri é de **pedidos de acesso à informação**.

3.2

ENCAMINHAMENTO UNIDADES INTERNAS

Quadro 2 - Manifestações recebidas por tipo e por unidade interna da Epagri

1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024		
Unidade 	Tipo de manifestação	Total
DEGP	Pedido de acesso à informação	5
DERP	Pedido de acesso à informação	2
GR Joinville	Denúncia	1
GR Concórdia	Reclamação	1
GR Campos Novos	Pedido de acesso à informação	1
DEGEF	Sugestão	1
Controle Interno	Pedido de acesso à informação	1
CEDAP	Pedido de acesso à informação	1
Total geral		13

1 - 8 / 8 < >

A partir do **Quadro 2** acima, nota-se que o Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) é o setor que mais recebeu **pedidos de acesso à informação (5)**.

A segunda unidade da Epagri mais demandada pela Ouvidoria foi o Departamento Estadual de Extensão Rural e Pesqueira (DERP), que recebeu **2** pedidos de acesso à informação e **1** sugestão.

4

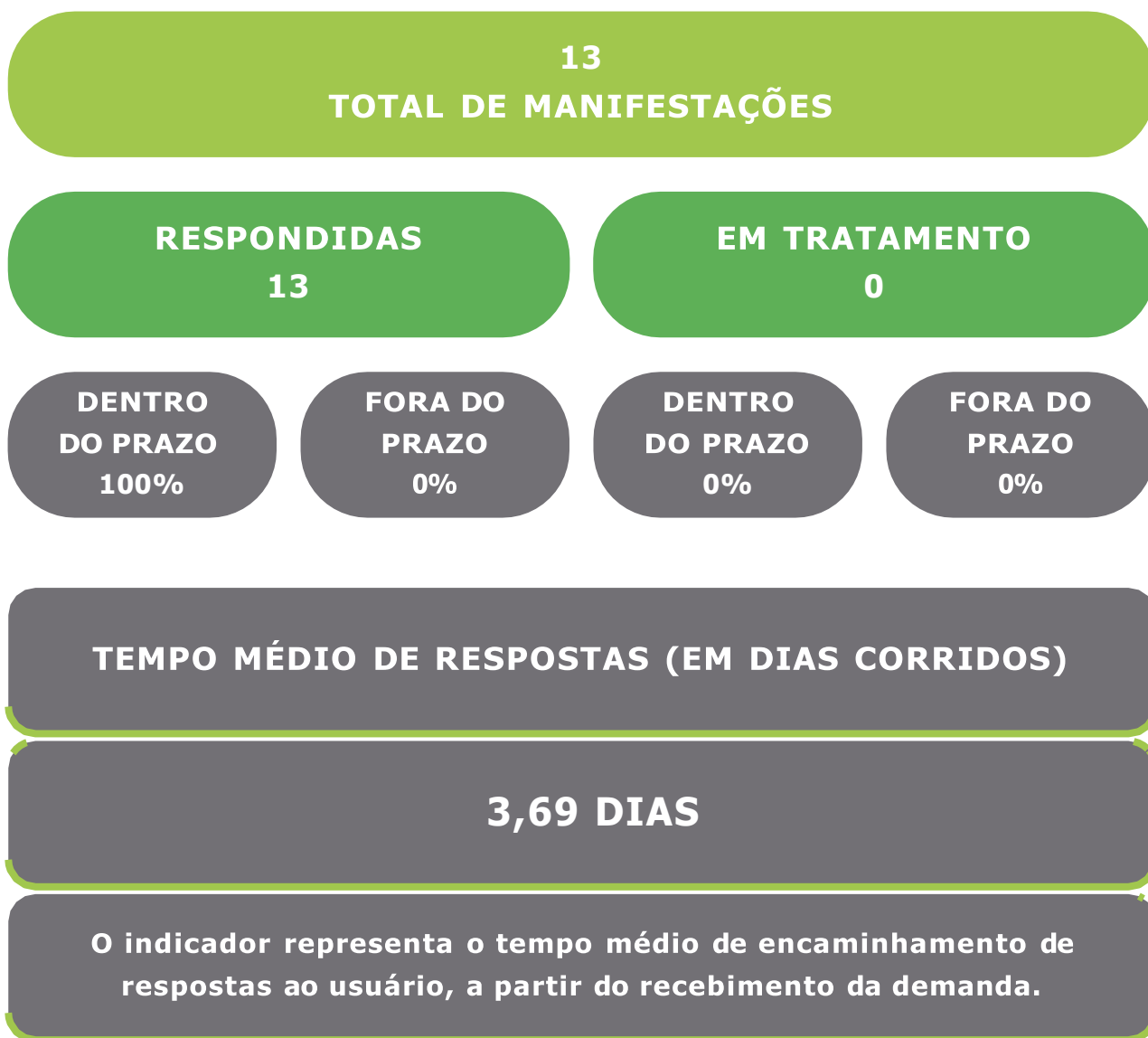
PRAZO DE ATENDIMENTO

O desempenho das atividades da Ouvidoria é medido por meio de **indicadores**, cujos resultados são acompanhados periodicamente.

Um adequado sistema de registro das demandas da Ouvidoria facilita o levantamento de informações sobre as necessidades dos cidadãos para melhorar continuamente os processos, produtos e serviços da Epagri.

Nas imagens abaixo constam os indicadores de atendimento no **terceiro trimestre de 2024**: o prazo médio de respostas em dias corridos; e o percentual de atendimentos concluídos (dentro do prazo e fora do prazo), separando aqueles que

estão em andamento daqueles que já foram respondidos.



Para calcular o tempo médio de resposta, utilizou-se a seguinte fórmula: somatório (data de conclusão – (menos) data de abertura das manifestações) / (divididos) pelo total de manifestações recebidas.

Conforme consta na imagem acima, todas as respostas da Epagri os manifestantes/solicitantes foram apresentadas **dentro dos prazos legais da legislação**^{2 3}.

No **terceiro trimestre de 2024**, a Epagri alcançou o **menor tempo médio de resposta aos cidadãos** no ano, que foi de **3,69 dias**. Esse resultado representa uma melhoria significativa na responsividade das unidades, com respostas mais rápidas e adequadas. Nos dois primeiros trimestres de 2024, o tempo médio de resposta foi de 7,32 e 6,84 dias, respectivamente.

² Vide art. 11, § 1º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação).

³ Vide art. 33 do [Decreto estadual nº 1.933, de 2022](#).

Além disso, esse **tempo médio de resposta do terceiro trimestre de 2024** foi um **recorde** em comparação a 2023, já que em nenhum trimestre do ano anterior a Epagri conseguiu responder às demandas da Ouvidoria com tanta agilidade.

5 PRINCIPAIS ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

No **Quadro 3** a seguir, apresentamos os principais assuntos por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e pedido de acesso à informação.

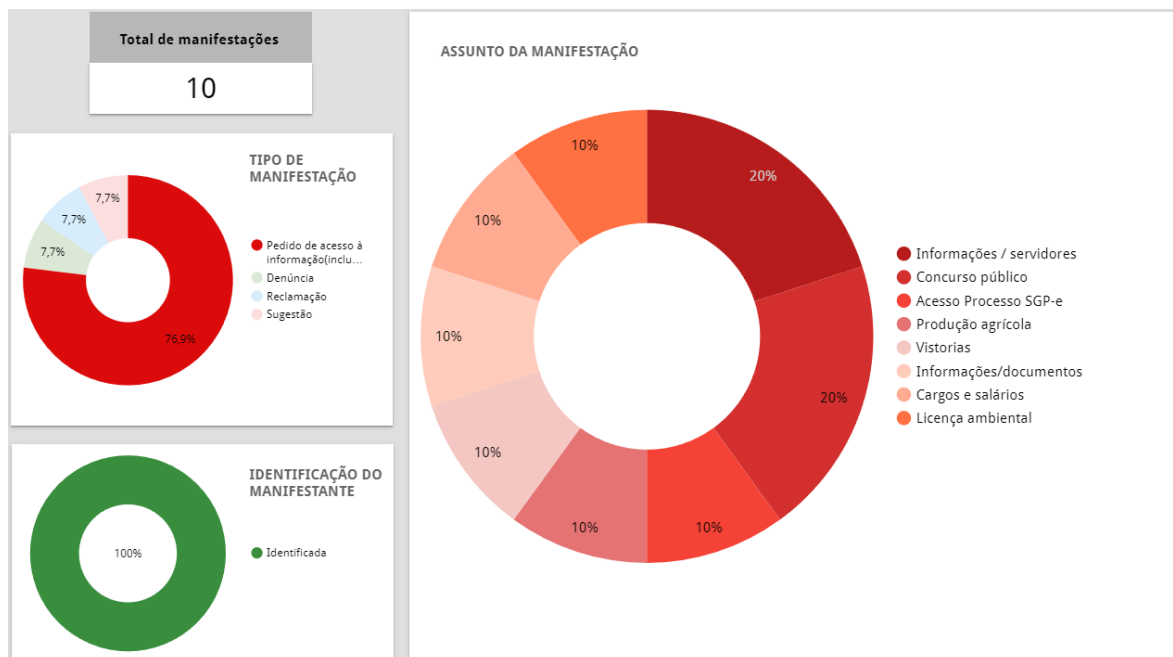
Quadro 3 - Principais assuntos das manifestações

1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024		
Unidade	Tipo de manifestação	Total
DEGP	Pedido de acesso à informação	5
DERP	Pedido de acesso à informação	2
GR Joinville	Denúncia	1
GR Concórdia	Reclamação	1
GR Campos Novos	Pedido de acesso à informação	1
DERP	Sugestão	1
Controle Interno	Pedido de acesso à informação	1
CEDAP	Pedido de acesso à informação	1
Total geral		13

1 - 8 / 8 < >

Os gráficos a seguir detalham os principais assuntos por tipologia.

Gráfico 4 - Principais assuntos das manifestações do tipo Pedido de Acesso à Informação – Lei de Acesso à Informação (LAI)



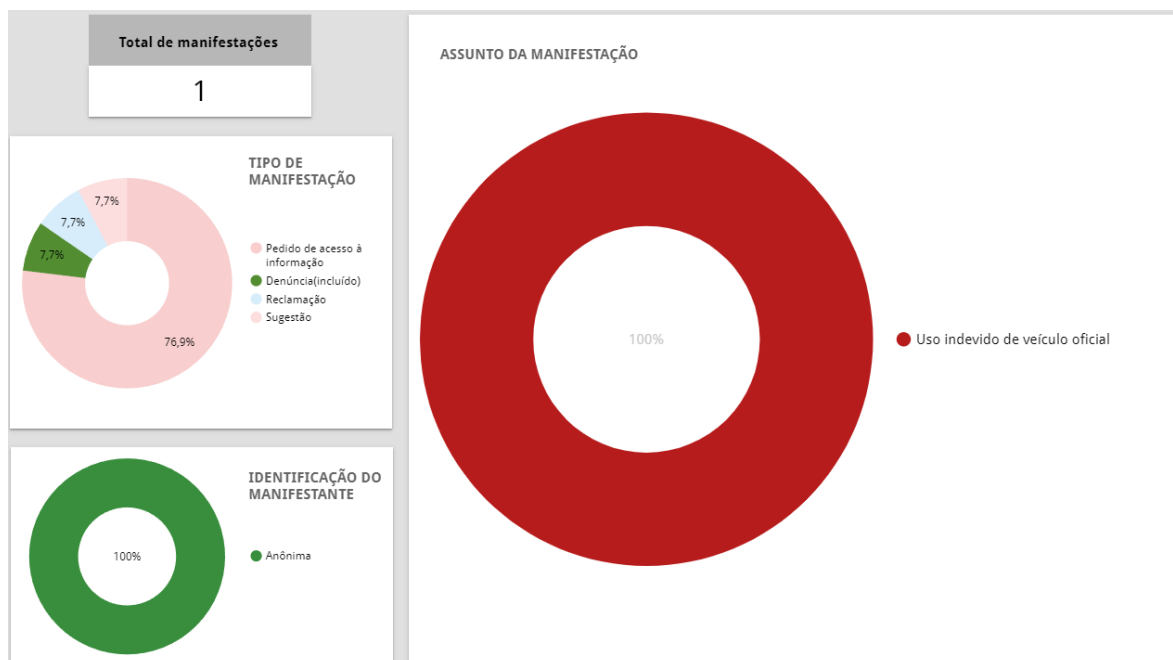
A partir desse **Gráfico 4**, é possível verificar que dos **10** pedidos de acesso à informação, a maioria deles é relativa a informações sobre empregados e concurso público. Desse total, **9** demandas da LAI foram atendidas, ou seja, tiveram o seu acesso à informação concedido pela Epagri.

Apenas **1** pedido de acesso à informação foi negado (demanda da LAI indeferida), pois solicitava informações sigilosas (documentos preparatórios envolvendo procedimento administrativo de fiscalização)⁴.

Não foram interpostos recursos quanto ao indeferimento de acesso a informações no período.

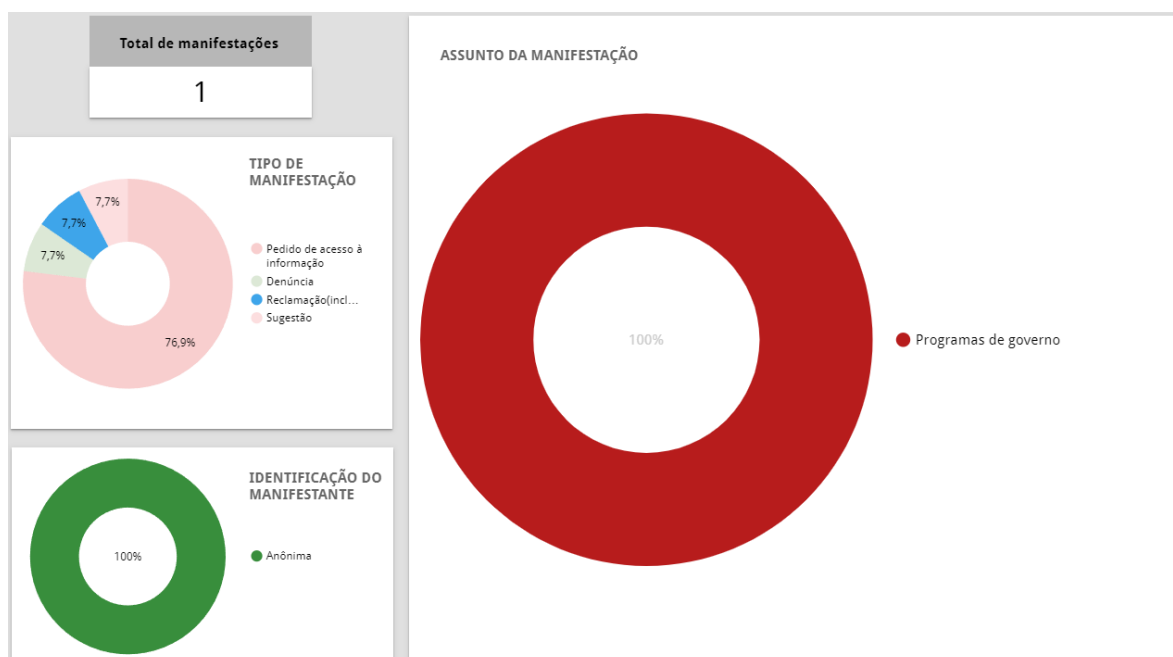
⁴ Art. 21 do [Decreto estadual nº 1.048, de 2012](#), e art. 7º, § 3º, da [Lei federal nº 12.527, de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação) c/c Instrução Normativa CGE nº 2, de 2021.

Gráfico 5 - Principais assuntos das manifestações do tipo Denúncia



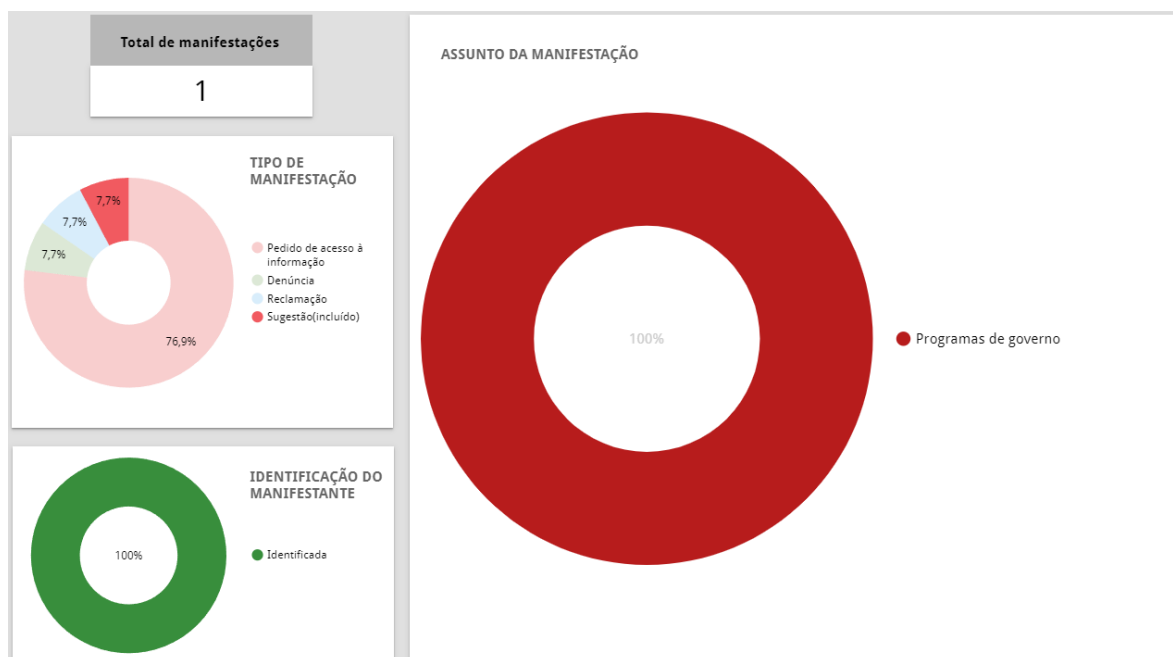
Constata-se do **Gráfico 5** que a única denúncia foi relacionada ao uso indevido de veículo oficial, que é um dos riscos identificados no Plano de Integridade.

Gráfico 6 - Principais assuntos das manifestações do tipo Reclamação



A partir desse **Gráfico 6**, é possível verificar a **única reclamação** apresentada foi relativa aos programas de governo executados pela Epagri.

Gráfico 7 - Principais assuntos das manifestações do tipo Sugestão



A **única sugestão** recebida no período sugeriu que a Epagri exigisse notas fiscais nos financiamentos junto aos agentes financeiros ou Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAR).

Não houve manifestações do tipo **solicitação** ou **elogio** no trimestre analisado.

6

ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

A seguir, apresentamos a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas e/ou as melhorias implementadas, separadas por tipologia de manifestação:

a) Reclamações, solicitações e pedidos de acesso à informação

- A única **reclamação** foi relativa a uma suposta preterição em financiamentos. O Departamento Estadual de Extensão Rural e Pecuária (DERP) respondeu à reclamação. Não foi comprovada qualquer preterição. A unidade destacou que todos os produtores são tratados de forma igualitária, sem discriminação. O DERP também esclareceu que, em 2024 (até agosto), foram aproximadamente 1.074 propostas de financiamentos a agricultores na região do Alto Uruguai Catarinense (Região de Concórdia), e mais de 250 projetos somente no Município de Concórdia. A maioria desses projetos prevê subsídio nos juros dos financiamentos bancários e/ou financiados diretamente pelo FDR – Fundo de Desenvolvimento Rural da Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAR). O DERP explicou que em todos os anos há recursos disponíveis visando subsidiar os juros ou financiamento direto da SAR (cotas). Inclusive, em 2024, na época da manifestação, as cotas ainda estavam disponíveis para diversos programas, bastando o agricultor estar adimplente com o Governo do Estado e atender às demais regras do financiamento, ou, no caso de projetos com recursos bancários, estar apto perante a instituição financiadora.

- Quanto aos **pedidos de acesso à informação**, a maioria foi relacionada à **gestão de pessoas**: concurso público (datas das próximas convocações) e informações sobre o quadro de pessoal da Epagri (vacância de cargos; cumprimento da Lei federal nº 4.950-A, de 1966; atividades executadas por um extensionista rural e solicitação de cópia do Plano de Carreira, Cargos e Salários - PCCS). Um pedido de acesso à informação que solicitava acesso a processo no SGP-e foi negado, uma vez que o processo envolve documentos preparatórios/sigilosos. A Ouvidoria também recebeu **pedidos de acesso à informação referentes à atividade-fim da empresa**: um sobre produção de amendoim no Estado de Santa Catarina e outro sobre fiscalização de projetos do Programa Nacional de Crédito Fundiário (PNCF), cuja responsabilidade é da Unidade Técnica Estadual (UTE), vinculada à Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAR), conforme as Resoluções nº 1, de 05.08.2024; e 5, de 29.01.2024, ambas do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar.

b) Denúncias

- A Ouvidoria recebeu apenas uma denúncia relacionada ao uso indevido de veículo oficial. O caso foi encaminhado para apuração e o empregado foi advertido, em razão do descumprimento das normas internas. A utilização indevida de veículos é um dos riscos de integridade da empresa que foram identificados, analisados e avaliados, conforme sua probabilidade e seu impacto, sob a coordenação da Controladoria-Geral do Estado (CGE) e do Comitê de *Compliance* (que tem o Controlador Interno e Ouvidor como membro). Foram estabelecidas diversas medidas de mitigação, que atualmente estão em tratamento, conforme o **Plano de Integridade** da Epagri, disponível [neste link](#). Entre essas medidas, destaca-se o treinamento dos empregados públicos sobre integridade e sobre as políticas públicas executadas pela Epagri. Todas as medidas executadas estão sendo cadastradas pelo Controlador Interno (e Ouvidor) no sistema de monitoramento disponibilizado pela Controladoria-Geral do Estado.

c) Sugestões

- A Ouvidoria recebeu apenas uma **sugestão** em que o manifestante sugeriu que a Epagri exigisse notas fiscais nos financiamentos. Segundo o DERP, a Epagri é responsável pela elaboração dos projetos de crédito solicitados pelos produtores, que são encaminhados para financiamentos junto aos agentes financeiros ou diretamente para a SAR. A exigência da nota fiscal depende das normas dos agentes financiadores.

7 PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA

No **terceiro trimestre de 2024**, citamos resumidamente as principais ações e projetos executados pela Ouvidoria, além do recebimento, tratamento e resposta das manifestações e pedidos de acesso a informações:

- **Atualização do [site do Serviço de Informações ao Cidadão \(e-SIC\)](http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/)** da Epagri, com o apoio do DEMC, para incluir acesso facilitado ao *site* <http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/>; atualizar as perguntas mais frequentes da sociedade; indicar de forma clara os prazos e os procedimentos relativos às solicitações de pedido de acesso à informação; incluir informações sobre onde

consultar relatórios estatísticos sobre a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos pela Epagri, bem como informações genéricas sobre os requerentes; e incluir o [link](#) de acesso ao [Portal da Transparência da Epagri](#).

E-SIC
Serviço de Informações ao Cidadão

A Epagri possui um [Portal da Transparência](#) e promove, independentemente de requerimentos, a divulgação de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pela empresa (transparência ativa). Além disso, qualquer interessado pode apresentar pedido de acesso a informações à Epagri.

Para fazer um pedido de acesso à informação, acesse: [Quero solicitar informações](#)

Contatos para acesso à informação

Presencial	Carta	Telefone	Email
Sede Administrativa - Ouvidoria Interna Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, CEP 88.034-901 - Florianópolis/SC Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13:30h às 17:30h	Sede Administrativa - Ouvidoria Interna Rodovia Admar Gonzaga, 1.347, Itacorubi, CEP 88.034-901 - Florianópolis/SC	[0800-6448500] Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 13h às 19h	ouvidoria@epagri.sc.gov.br

- Divulgação, na cadeia de valor da Epagri, do processo [01.07.01 – Gerir manifestações de Ouvidoria](#), incluindo fluxograma e instrução de trabalho, conforme o mapeamento realizado pela Ouvidoria com o apoio do Departamento Estadual de Planejamento (DEPLAN). Entre os benefícios do **mapeamento de processos na Ouvidoria**, citamos: aumento da eficiência; mitigação de riscos operacionais; transparência, facilitando o entendimento por parte de gestores, colaboradores e cidadãos sobre como os processos na Ouvidoria funcionam e se inter-relacionam com as demais áreas; padronização de procedimentos, garantindo que eles sejam seguidos de forma consistente e conforme as normas estabelecidas, independentemente de quem ocupe a função de Ouvidor; apoio às auditorias e redução de riscos de não conformidades; e melhoria contínua, ajudando a identificação ajustes, atualizações ou necessidade de inovações.

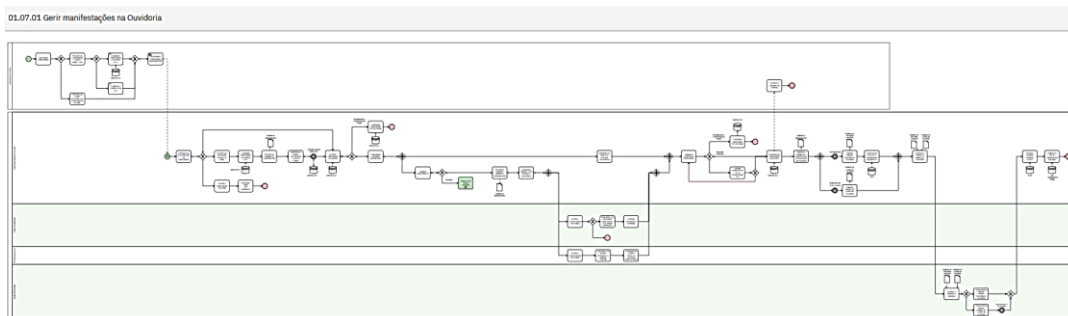
01 Governança Corporativa, Conformidade e Transparência
01.07 Gerir Ouvidoria

O macroprocesso de gerir ouvidoria prevê o gerenciamento da ouvidoria da Epagri, conforme as atribuições e competências legais, com objetivo de trabalhar no recebimento, tratamento e direcionamento das manifestações registradas no canal de ouvidoria, monitorando o tempo de resposta pelas unidades da Epagri e garantindo o devido retorno ao cidadão para gerar transparência para entrega de valor à sociedade.

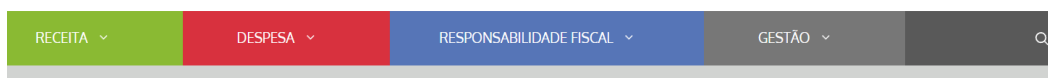
01 Governança Corporativa, Conformidade e Transparência
01.07 Gerir ouvidoria
01.07.01 Gerir manifestações de ouvidoria

01.07 Gerir ouvidoria

A Ouvidoria da Epagri é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade. É um canal exclusivo de atendimento presencial, telefônico, postal e eletrônico, que recebe e responde a manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares.



- **Monitoramento periódico** do [Portal da Transparência da Epagri](#) e orientação de que as demais unidades da empresa atualizem e mantenham atualizados as informações e dados de sua responsabilidade.
- Orientação ao Departamento Estadual de Gestão de Pessoas (DEGP) quanto à necessidade de divulgar o [Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios](#) da [Lei federal nº 14.611, de 2023](#) (Lei da Igualdade Salarial), relativo ao **segundo semestre de 2024**, conforme o SGP-e EPAGRI 11790/2024.



Capital Humano e Relatórios de Transparência Salarial

Divulga informações em gráficos sobre o **capital humano** da Epagri, sobre o **cumprimento da cota legal de 5%** (cinco por cento) de beneficiários reabilitados da Previdência Social ou pessoas com deficiência (PcDs) (art. 93 da [Lei federal nº 8.213, de 1991](#)) e sobre os **relatórios de transparência salarial e de critérios remuneratórios** previstos na [Lei federal nº 14.611, de 2023](#) (Lei de Igualdade Salarial).

Mostrar registros

Search:

#	File	File size	Downloads
1	Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios - 2º semestre - 2024 - CNPJ 83052191000243	181 KB	16
2	Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios - 2º semestre - 2024 - CNPJ 83052191000405	184 KB	6
3	Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios - 2º semestre - 2024 - CNPJ 83052191000162	184 KB	2
4	Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios - 2º semestre - 2024 - CNPJ 83052191000677	179 KB	5
5	Relatório de Transparência Salarial e de Critérios Remuneratórios - 1º semestre - 2024	195 KB	266

- Conclusão da **certificação do Ouvidor** na trilha de aprendizagem de “**Ouvidoria**”, do Programa de Formação Continuada ([PROFOCO](#)) ofertada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e Ouvidoria-Geral da União (OGU), em atendimento à [Orientação Técnica CGE/SC nº 02/2023](#). Trata-se de capacitação gratuita e à distância, com carga-horária total de 210 horas, que abrange os seguintes cursos e respectivas cargas-horárias:
 - Acesso à Informação - 20h
 - Controle social – 20 h
 - Gestão em Ouvidoria – 20 h
 - Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias – 20 h
 - Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria – 20 h
 - Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos – 20 h

- Inovando na gestão de projetos – 25 h
- Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos – 25 h
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? – 20 h
- Atuação gerencial das ouvidorias para melhoria da gestão pública – 20 h



- Premiação da Epagri no **Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras**, na categoria de **Ouvidoria** (modernização da Ouvidoria da Epagri, com painéis visuais dinâmicos/*dashboards*, infográficos em linguagem simples e atualização do *site* da Ouvidoria da Epagri). A Epagri recebeu o **Ouro, premiação máxima** na categoria.

☰ Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Controladoria anuncia vencedores do 1º Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras

30 de setembro de 2024

Udesc, Polícia Militar, Fundação Catarinense de Cultura, Casan, Epagri e Procuradoria-Geral do Estado são os vencedores do 1º Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras, conquistando o selo Ouro da premiação. O resultado foi **divulgado** pela Controladoria-Geral do Estado nesta segunda-feira, 30 de setembro.

A premiação tem o objetivo de reconhecer e disseminar as melhores práticas de controle da gestão pública no Poder Executivo estadual. São seis categorias: Controle Interno, Gestão Correcional, Governo Aberto e Transparência, Integridade e Compliance, Ouvidoria e Qualidade do Gasto. As três melhores práticas de cada categoria recebem certificados e selos virtuais Ouro, Prata e Bronze.

“O objetivo do governador Jorginho e da CGE é formar uma rede de boas práticas, incentivando a troca de experiências entre as pastas”, afirma Pedro Waltrick, controlador-geral do Estado. Nesta primeira edição, o Prêmio recebeu a inscrição de **37 projetos** de 21 órgãos e entidades.

Segundo Waltrick, a avaliação dos julgadores, especialistas em controle, mostrou o bom nível das práticas. “O desempenho é um reflexo da qualidade da gestão pública estadual”. Os requisitos foram: criatividade e inovação; simplicidade e potencial de difusão; recursos utilizados; efetividade; e impacto da prática na organização.

A cerimônia de entrega será no dia 23 de outubro, no auditório da Epagri.

Vencedores

Categoria Ouvidoria

OURO – Epagri

“Modernizando a Ouvidoria: painéis visuais dinâmicos, infográficos em linguagem simples e atualização do site”

PRATA – Celesc

“Transformando a Ouvidoria em referência nacional”

BRONZE – Secretaria da Infraestrutura e Mobilidade

“Integrando tecnologia e gestão em Ouvidoria”

Fonte: Santa Catarina, 2024⁵.

A Ouvidoria é um instrumento essencial para o exercício da cidadania, controle social e para fomentar a cultura da transparência pública. Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode exercer o controle social, apresentando manifestações relativas à prestação dos serviços públicos, solicitar informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral e avaliar a qualidade dos serviços públicos⁶, auxiliando os gestores públicos na tomada de decisões.

Para mais informações sobre as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso de informação recebidos, analisados e respondidos pela Epagri, acesse o painel da Ouvidoria da Epagri disponível no [neste link \(clique aqui\)](#).

⁵ **SANTA CATARINA. Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina. Controladoria anuncia vencedores do 1º Prêmio CGE-SC Práticas Inovadoras.** 30 set. 2024. Disponível em: <https://www.cge.sc.gov.br/controladoria-anuncia-vencedores-do-1o-premio-cge-sc-praticas-inovadoras/>. Acesso em: 07 out. 2024.

⁶ Art. 37, § 3º, da [Constituição Federal de 1988](#) e art. 18 da [Constituição do Estado de Santa Catarina de 1989](#).





Assinaturas do documento



Código para verificação: **LI8DF124**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES** (CPF: 802.XXX.370-XX) em 07/10/2024 às 17:35:27
Emitido por: "SGP-e", emitido em 25/02/2019 - 14:56:02 e válido até 25/02/2119 - 14:56:02.
(Assinatura do sistema)

✓ **DIRCEU LEITE** (CPF: 017.XXX.709-XX) em 30/10/2024 às 16:05:40
Emitido por: "SGP-e", emitido em 26/04/2019 - 09:56:20 e válido até 26/04/2119 - 09:56:20.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMTAzMTIfMTAzMjJfMjAyNF9MSThERjEyNA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00010319/2024** e o código **LI8DF124** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.



ouvidoria.sc.gov.br



0800-6448500



ouvidoria@epagri.sc.gov.br

Para filtrar dados, clique em cima dos **gráficos** ou **linhas**. Para voltar, clique em **"Redefinir"** no canto superior desta página.

1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024

Total de manifestações

13

Respondidas

13

Em tratamento

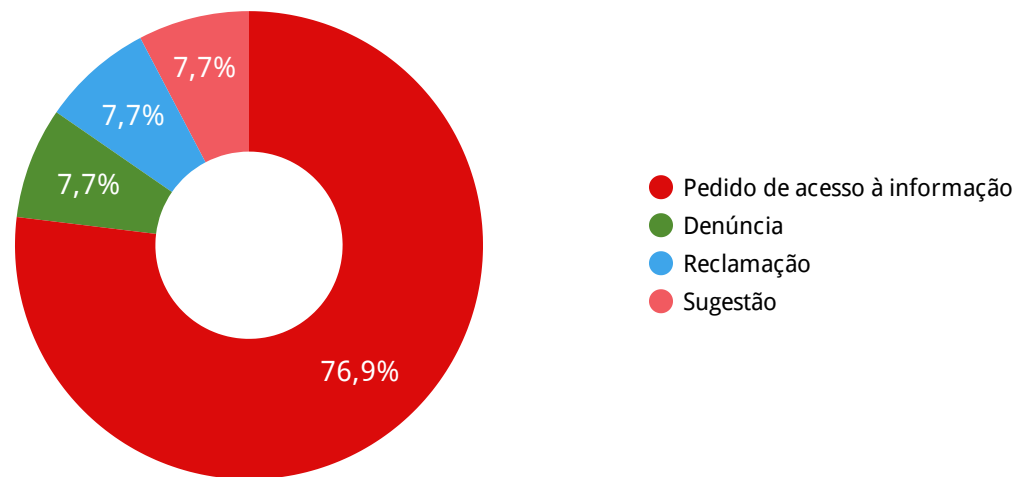
0

Tempo médio de resposta

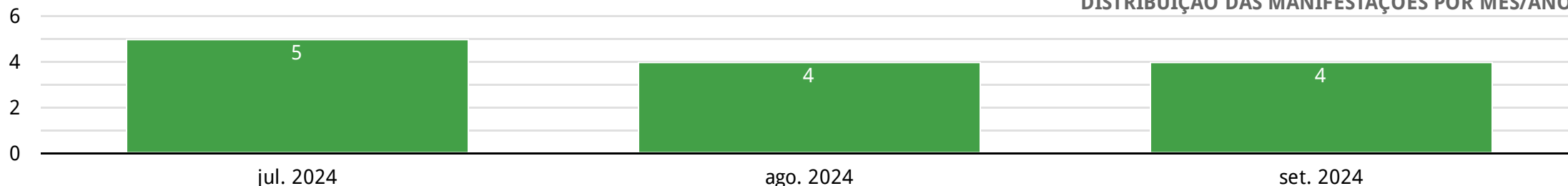
3,69

Fora do prazo (atrasadas)

0



DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR MÊS/ANO



Tipo de manifestação	Total	%
1. Pedido de acesso à informação	10	76,9%
2. Denúncia	1	7,7%
3. Reclamação	1	7,7%
4. Sugestão	1	7,7%
Total geral	13	100,0%

Assunto	Total
Informações / servidores	2
Concurso público	2
Acesso Processo SGP-e	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Cargos e salários	1
Vistorias	1

1 - 11 / 11 < >

Unidade	Total
DEGP	5
DERP	3
Controle Interno	1
GR Concórdia	1
GR Campos Novos	1
GR Joinville	1

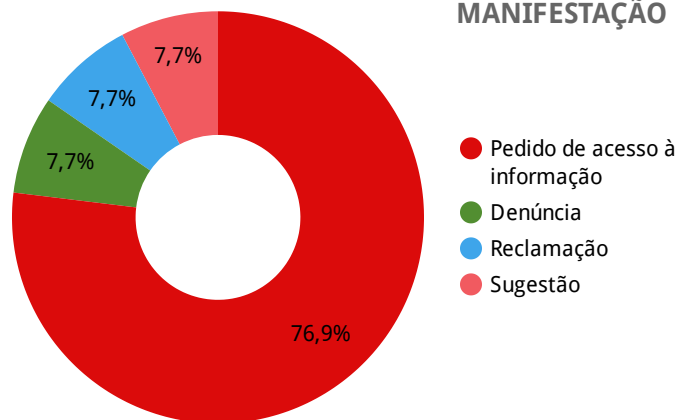
1 - 7 / 7 < >

1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024

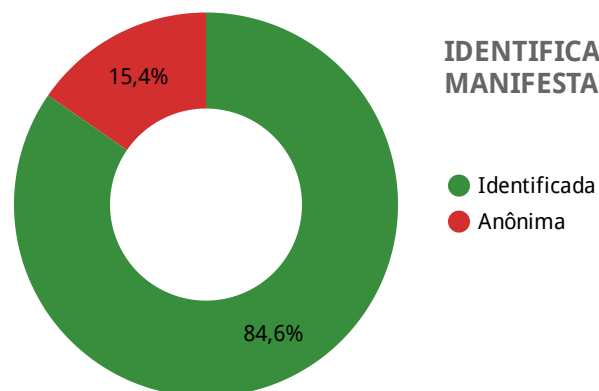
Total de manifestações

13

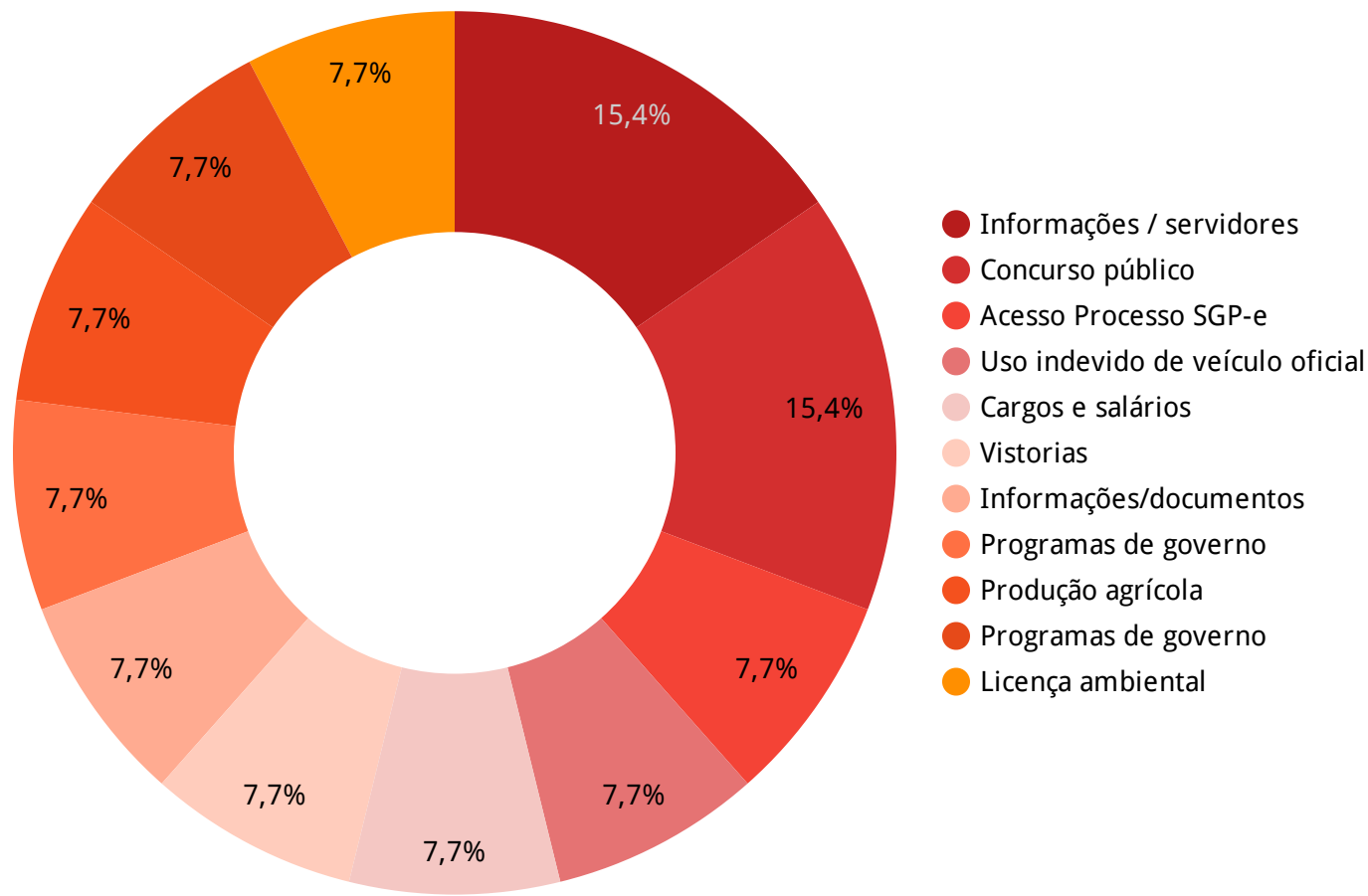
TIPO DE MANIFESTAÇÃO



IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE



ASSUNTO DA MANIFESTAÇÃO



Para filtrar dados, clique em cima dos **gráficos** ou **linhas**.

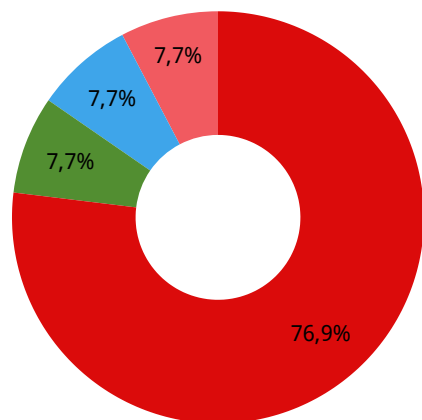
Para voltar, clique em "**Redefinir**" no canto superior desta página.

1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024

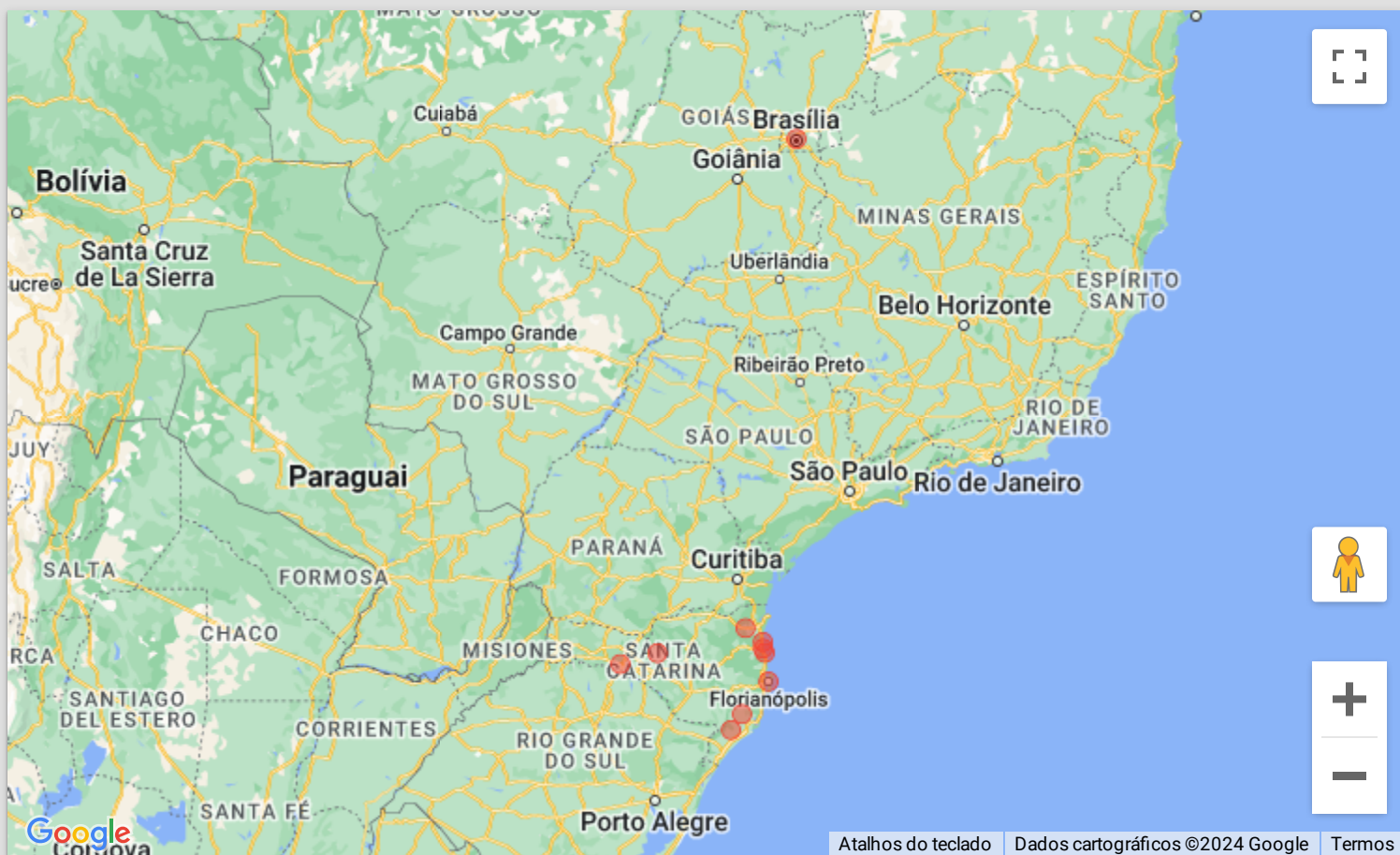
Total de manifestações

13

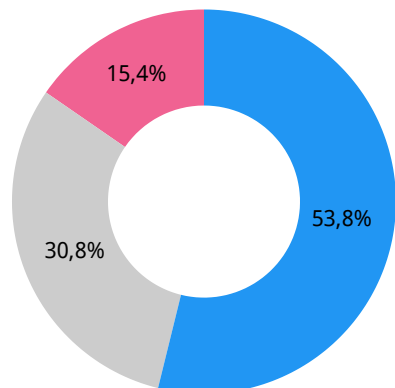
TIPO DE MANIFESTAÇÃO



- Pedido de acesso à informação
- Denúncia
- Reclamação
- Sugestão

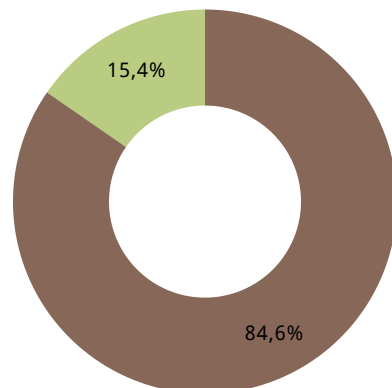


SEXO DO MANIFESTANTE



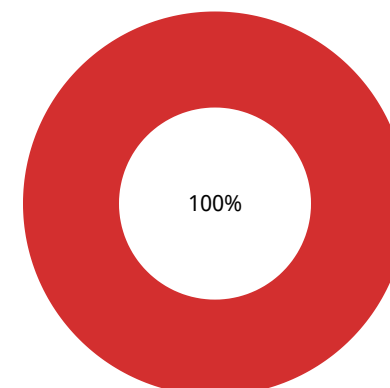
- Masculino
- Feminino
- Não informado

NATUREZA JURÍDICA



- Pessoa física
- Não informado


CANAL UTILIZADO



- Internet (portal)



1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024

Tipo de manifestação  	Assunto	Total	%
Denúncia	Uso indevido de veículo oficial	1	8%
Pedido de acesso à informação	Concurso público	2	15%
Pedido de acesso à informação	Informações / servidores	2	15%
Pedido de acesso à informação	Licença ambiental	1	8%
Pedido de acesso à informação	Acesso Processo SGP-e	1	8%
Pedido de acesso à informação	Cargos e salários	1	8%
Pedido de acesso à informação	Produção agrícola	1	8%
Pedido de acesso à informação	Vistorias	1	8%
Pedido de acesso à informação	Informações/documentos	1	8%
Reclamação	Programas de governo	1	8%
Sugestão	Programas de governo	1	8%
Total geral		13	100%

1 - 11 / 11  



1 de jul. de 2024 - 30 de set. de 2024

Unidade ② ▾	Tipo de manifestação	Total
DEGP	Pedido de acesso à informação	5
DERP	Pedido de acesso à informação	2
GR Joinville	Denúncia	1
GR Concórdia	Reclamação	1
GR Campos Novos	Pedido de acesso à informação	1
DERP	Sugestão	1
Controle Interno	Pedido de acesso à informação	1
CEDAP	Pedido de acesso à informação	1
Total geral		13



ouvidoria.sc.gov.br

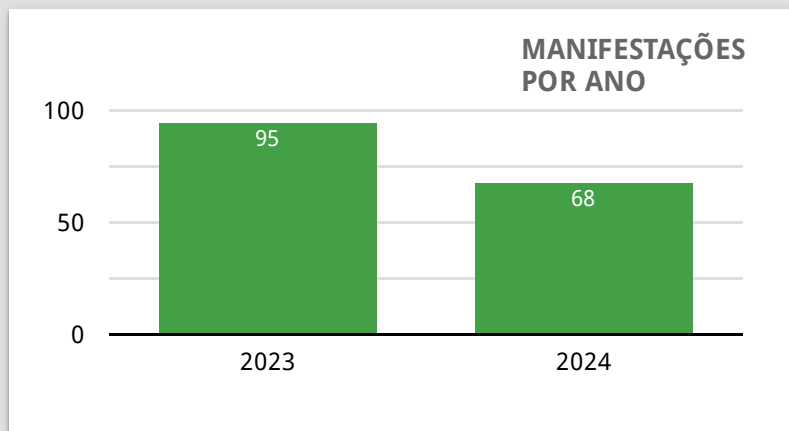


ouvidoria@epagri.sc.gov.br



0800-6448500

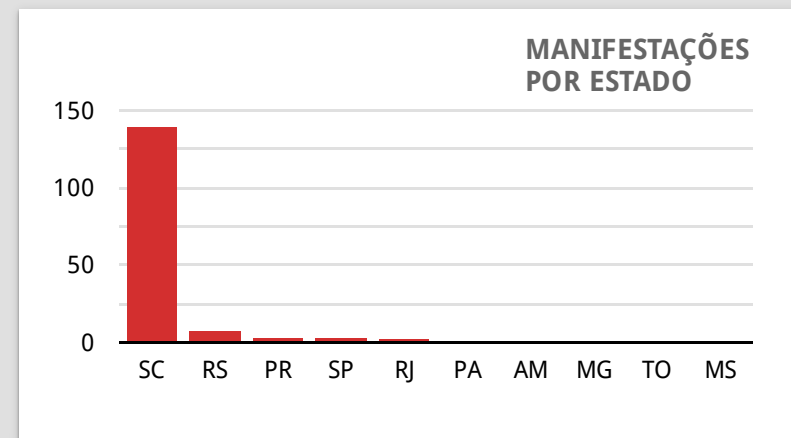
(C) CI-OUV set2023 versão 1



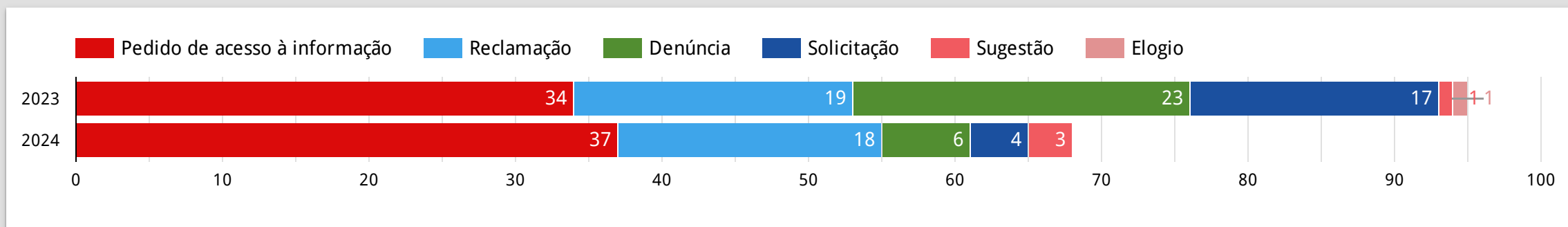
Selecionar período

Total de manifestações

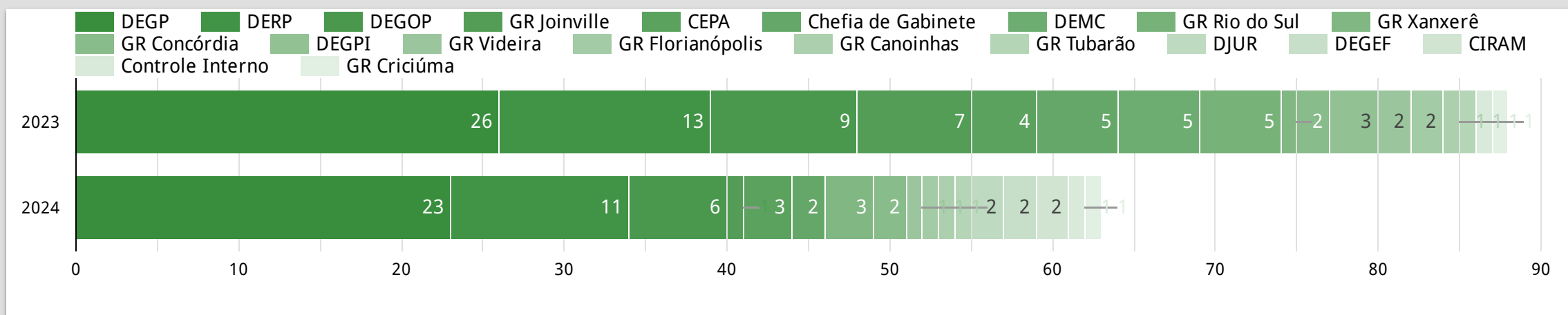
163



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



EVOLUÇÃO TEMPORAL POR UNIDADE DA EPAGRI





Assinaturas do documento



Código para verificação: **0Y70J3WE**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JOSÉ PEDRO OLIVEIRA ROSSES (CPF: 802.XXX.370-XX) em 07/10/2024 às 17:35:34

Emitido por: "SGP-e", emitido em 25/02/2019 - 14:56:02 e válido até 25/02/2119 - 14:56:02.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RVBBR1JJXzM0NjVfMDAwMTAzMTIfMTAzMjJfMjAyNF8wWTcwSjNXRQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **EPAGRI 00010319/2024** e o código **0Y70J3WE** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.